



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“MEJORA DEL PROCESO DE EJECUCIÓN DE  
PRESUPUESTO OPEX DE LA DIRECCION DE TI EN  
LA EMPRESA SUPERMERCADOS PERUANOS S.  
A., 2019”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

Licenciada en Administración

**Autora:**

Luz Gloria Milla Vasquez

**Asesor:**

Mg. Lic. Mario Edison Ninaquispe Soto

Lima – Perú

2021

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPITULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDADIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>58</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Presupuesto de Gastos (Opex) Año 2019 .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 2 Gastos Presupuestados OPEX 2019 - Encontrado .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 3 Gastos Presupuestados OPEX 2019 Codificado - Ahora .....</b>	<b>36</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Pilares Culturales .....	9
Figura 2: Organigrama de Supermercados Peruanos .....	10
Figura 3: Ejecución del Proyecto.....	26
Figura 4: Identificación del problema - Diagrama Ishikawa .....	31
Figura 5 Presupuesto Opex 2019 - (archivo Excel encontrado) .....	38
Figura 6 Presupuesto Opex 2019 con gastos codificados – (archivo de trabajo actual) .....	39
Figura 7 Presupuesto Opex – sistematizado (actual) .....	41
Figura 8 Flujo de Solicitudes de Órdenes de compra - (encontrado) .....	42
Figura 9 Envío de correo como Solicitud de orden de compra - (encontrado) .....	43
Figura 10 Flujo de Solicitudes de órdenes de compra – (Mejorado) .....	45
Figura 11 Solicitud de Orden de compra - Sistema Control Financiero (Actual) .....	46
Figura 12 Solicitud de Gastos no Presupuestados (actual) .....	47
Figura 13 Partidas de Gastos presupuestados del mes en proceso (actual) .....	48
Figura 14 Orden de compra emitida - (antes) .....	49
Figura 15 Orden de compra emitida (ahora) .....	50
Figura 16 P&L Julio 2019 por cuentas y gastos codificados (Actual) .....	53

## RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se desarrolló en base a una experiencia práctica en la empresa Supermercados Peruanos SA, en el cual se abordó el problema "Control de presupuesto Opex en el área de TI de SPSA", identificándose 5 causas principales: Presupuesto Opex, Solicitudes de órdenes de compra, órdenes de compra, Provisiones y reclasificaciones, estado de resultados y colaboradores de planeamiento TI. Las herramientas aplicadas fueron; Diagrama de Ishikawa, codificación de datos, método "Justo a Tiempo", sistematización, modelo de gestión de competencias, comunicación asertiva. Lográndose importantes resultados; tales como, obtener los gastos debidamente ordenados, sistematizados, tener un saldo en tiempo real de cada uno de las partidas presupuestadas, en las órdenes de compra se logró relacionar el gasto presupuestado y reducir el riesgo a errores en la emisión. Actualmente se obtiene los reportes de P&L (estados de resultados) en el momento que se desea, permitiendo tener información en línea de los gastos que se van consumiendo. Se logró obtener un Sistema de Gestión llamado "Control Financiero". Ahora tenemos un presupuesto Opex real, con mínimos incidentes de gastos no presupuestados y un presupuesto controlado. Por último, se ha formado un excelente equipo de trabajo y se goza de un agradable clima laboral.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Acenswhitepapers. (s.f.). *Información básica ¿Que es el SLA?* Obtenido de [https://www.acens.com/file\\_download/176/acens\\_que\\_es\\_el\\_sla\\_baja.pdf](https://www.acens.com/file_download/176/acens_que_es_el_sla_baja.pdf)
- AliatUniversidades, U. E. (31 de 07 de 2020). *¿QUÉ ES TI?: CONOCE ESTE CONCEPTO Y SUS ALCANCES*. Obtenido de <https://etac.edu.mx/blog-etac/index.php/que-es-ti/>
- Bancompara. (s.f.). *El estado de pérdidas y ganancias (Profit & Loss) resume los ingresos, costos y gastos incurridos durante un período específico*. Obtenido de <https://wiki.bancompara.mx/qu%C3%A9-es-un-pl>
- Bembibre, V. (02 de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/tecnologia/codificacion.php>
- CAMTASIA. (31 de 10 de 2014). *CAMTASIA Y SUS FUNCIONES*. Obtenido de <https://camtasiatutorialuso.wordpress.com/2014/10/31/camtasia/>
- CEPAL. (s.f.). *Sistema de codificación automatizada*. Obtenido de <https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/sistema-codificacion-automatizada.pdf>
- Cohen, J. (27 de 03 de 2017). *¿Qué es el OPEX?* Obtenido de <https://es.slideshare.net/juancohen/qu-es-el-opex-y-cmo-realizar-su-estimacin-en-proyectos-de-ingeniera>
- Consulting, I. R. (26 de 11 de 2019). *El gasto en tecnología del sector retail alcanza los 203.600 millones de dólares*. Obtenido de <https://www.itreseller.es/al-dia/2019/11/el-gasto-en-tecnologia-del-sector-retail-alcanza-los-203600-millones-de-dolares>
- español, W. d. (s.f.). *Terminesp:reproceso*. Obtenido de <http://www.wikilengua.org/index.php/Terminesp:reproceso>
- Gestion.org. (s.f.). *Método Justo a Tiempo: descubre el sistema de producción que más empresas ponen en práctica*. Obtenido de <https://www.gestion.org/en-que-consiste-el-metodo-justo-a-tiempo/>
- glossariumBITri. (8 de 11 de 2009). *Flujo de información*. Obtenido de <http://glossarium.bitrum.unileon.es/Home/flujo-de-informacion>
- Lisboa, R. (18 de 03 de 2019). *Outsourcing: ¿qué es y por qué es importante en la era digital?* Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-outsourcing/>
- Llamas, J. (10 de 08 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-presupuestaria.html>
- López García, C., & Fernández Veiga, M. (2002). Codificación de fuente. En C. López García, & M. Fernández Veiga, *Teoría de la Información y codificación* (pág. 488). Santiago de Compostela, España: Tórculo Artes Gráficas.
- Nunes, P. (16 de 02 de 2018). *OPEX*. Obtenido de <https://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/opex/>
- Pérez, L. F. (14 de 04 de 2013). *EL CÍRCULO DIRECTIVOS DE ALICANTE*. Obtenido de <https://www.circulodirectivosalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20como%20habilidad,perjudicar%2C%20y%20actuando%20desde%20una>
- Peruanos, S. (s.f.). *Quienes Somos*. Obtenido de [http://www.supermercadosperuanos.com.pe/web/qsomos\\_empresa-filo#:~:text=Visi%C3%B3n%3A,una%20mejor%20calidad%20de%20vida](http://www.supermercadosperuanos.com.pe/web/qsomos_empresa-filo#:~:text=Visi%C3%B3n%3A,una%20mejor%20calidad%20de%20vida)
- PerúRetail. (10 de 12 de 2018). *Perú: Supermercados Peruanos entre las tres mejores empresas para trabajar*. Obtenido de <https://www.peru-retail.com/peru-supermercados-peruanos-mejores-emresas-trabajar/>

- Quiroa, M. (04 de 05 de 20). *Cuello de botella (producción)*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/cuello-de-botella-produccion.html>
- Rodriguez, J. (19 de 08 de 2020). *Qué es el diagrama de Ishikawa y cómo aplicarlo en tus procesos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/diagrama-ishikawa>
- RUIZ, L. (26 de 03 de 2015). *Modelo de Gestión por Competencias*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/modelo-de-gestion-por-competencias/>
- SHULTS, F. (06 de 07 de 2020). *SLA: ¿Que es y para qué sirve el Service Level Agreement?* Obtenido de <https://milvus.online/blog/sla-que-es-y-para-que-sirve-el-service-level-agreement/>
- Significados.com. (29 de 12 de 2017). *Provisiones*. Obtenido de <https://www.significados.com/provisiones/>
- TechTarget. (s.f.). *Cumplimiento y control*. Obtenido de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/resources/Cumplimiento-y-control>
- TechTarget, C. d. (01 de 09 de 2015). *Presupuesto de Tecnologías de Información, o presupuesto de TI*. Obtenido de Presupuesto de Tecnologías de Información, o presupuesto de TI
- Viamonte, M. S. (25 de 11 de 2013). *Administración de Personal*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/mercedessanchezv/teoria-administracion-de-personal>
- Wikia, L. I. (s.f.). *SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION*. Obtenido de [https://legislacion-informatica.fandom.com/wiki/SISTEMATIZACION\\_DE\\_LA\\_INFORMACION](https://legislacion-informatica.fandom.com/wiki/SISTEMATIZACION_DE_LA_INFORMACION)
- Work, G. P. (10 de 12 de 2019). *valores*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores/2019/supermercados-peruanos>
- Work, G. P. (s.f.). *Supermercados Peruanos*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.pe/supermercados-peruanos>